

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, maka akan dicantumkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan peneliti lainnya. *Pertama* penelitian terdahulu dari Meilastri Novita 2012 universitas hasanuddin, yang berjudul pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada bank mandiri (persero) tbk cabang kartini Makassar, metode penelitian yang digunakan oleh meilastri novita adalah metode kuantitatif dengan analisis regresi berganda serta menggunakan program SPSS 17. Dari hasil analisis regresi berganda penelitian meilastri novita memperoleh hasil bahwa variable yang pelayanan prima yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah bank mandiri cabang kartini Makassar adalah perhatian. Hal ini disebabkan karena variable perhatian mempunyai nilai beta yang paling besar dibandingkan variable lainnya, selain itu variable perhatian juga sangat berpengaruh terhadap nasabah yang sedang bertransaksi di bank mandiri cabang kartini Makassar di karenakan memberikan memberikan perhatian terhadap nasabah adalah salah satu cara bank mandiri cabang Makassar untuk menaikkan pangsa pasar. Adapun perbedaan skripsi meilastri novita dengan skripsi penulis terletak pada objek serta variable (y) yang di teliti oleh meilastri adalah kepuasan nasabah.

Yang *kedua*, penelitian oleh Erlando pada tahun 2010 yang berjudul pengaruh pelayanan prima (*service excellent*) terhadap kepuasan pelanggan (studi pada SPBU Pertamina 34-12708). Metode yang digunakan dalam penelitian Erlando adalah regresi linier berganda dengan pendekatan analisis deskriptif menggunakan program SPSS 17. Hasil dari penelitian Erlando adalah adanya pengaruh rata atau secara bersama-sama pada pelayanan prima yaitu variable kemampuan dan tindakan penampilan dan ketepatan terhadap kepuasan pelanggan SPBU Pertamina 34-12708, secara masing-masing ke empat variable memiliki pengaruh yang sangat nyata terhadap kepuasan pelanggan SPBU Pertamina 34-12708, hal ini dapat dilihat dari jumlah pelanggan yang dimiliki oleh SPBU Pertamina 34-12708 semakin meningkat dan tidak mengalami penurunan sama sekali. Adapun perbedaan penelitian Erlando dengan penulis adalah terletak pada objek dan variable (y) yang diteliti kepuasan pelanggan.

## **B. Definisi Pelayanan Prima**

Pelayanan prima adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meningkatkan kesan kepada nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi rekan bisnis dengan baik. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seluruhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabahnya. Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pelayanan juga merupakan kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memahami kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan yang baik juga adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta pelaksana yang di miliki. Dalam penerapan konsep mengutamakan kepentingan pelanggan atau nasabah, bank memerlukan pelayanan prima.<sup>8</sup>

Pelayanan prima atau pelayanan unggul itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan yang maksimal kepada nasabah dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meninggalkan kesan kepada nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank itu. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Setiap perusahaan memerlukan pelayanan prima, yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah, suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, adapun bentuk-bentuk pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah tamah, cepat, dan tepat.<sup>9</sup>

- a. Kecepatan, pelanggan sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup>NinaRahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu 2010), 68.

<sup>9</sup>Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Kumpotindo, 2010), 51.

<sup>10</sup>*Ibid*, Atep Adya Barata, 58-60.

- b. Keramahan, untuk menciptakan kerjasama yang baik keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.
- c. Ketepatan, pelayanan yang harus disertai sesuai dengan keinginan nasabah.
- d. Kenyamanan, suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta menerapkan nasabahnya yang loyal.

### **C. Tujuan Pelayanan Prima**

Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan di sebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.<sup>11</sup> Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui dan pelayanan yang memiliki ciri khas (*quality nice*). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pada jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan.<sup>12</sup> Kebutuhan sesuai dengan nilai subjektif pelanggan, dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.

---

<sup>11</sup>NinaRahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha ilmu 2010)67

<sup>12</sup>Umar Husain, *Riset pemasaran dan perilaku konsumen*, Cet. III, ( Jakarta: Gramedia Pustaka utama 2003).

#### **D. Konsep pelayanan prima**

Adapun lima konsep pelayanan prima yang dapat diterapkan dalam suatu perusahaan adalah :<sup>13</sup>

- a. Kemampuan (*ability*), merupakan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak di perlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation.
- b. Sikap (*attitude*), merupakan perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat di sesuaikan dengan kondisi dan kemampuan nasabah.
- c. Perhatian (*attention*), merupakan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan keinginan pelanggan maupun keramahan atas saran dan kritikan seorang nasabah.
- d. Tindakan (*action*), merupakan suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- e. Tanggung jawab (*accountability*), merupakan sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

---

<sup>13</sup>Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Kumpotindo, 2010),55-56.

## E. Pelayanan Prima dalam Islam

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Ayat al-Qur'an dan hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi : ***“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”*** (QS. al-Maidah:2).

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor mengerjakan kebajikan serta takwakepada Allah. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan ***“Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”***. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan. Dalam salah satu haditsnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan bermanfaat bagi sesama sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang.<sup>14</sup> Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah:

خير الناس أنفعهم للناس

***“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”***

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang

---

<sup>14</sup>Muhammad Husain Syaid, *Tafsir Al-mizan*, (Jakarta: Penerbit Lentera 2010), 124.

jika ingin memberikan bantuan dan pelayanan yang baik kepada sesama demi memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi.<sup>15</sup>

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadist yang berbunyi “ *Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin di dunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya di hari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudhan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) di dunia dan akhirat dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.*”

Hadist ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang di dapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang juga perlu di tegaskan disini bahwa hadist ini melarang kita untuk mengumbar (kejelekan) orang lain, karena konsekuensi mengumbar kejelekan orang lain adalah Allah akan membuka kejelekan kita di hadapan makhluknya. Hadist berikutnya adalah tentang standar pelayanan yang harus di berikan kepada sesama. Beliau Rasullulah SAW bersabda dalam hadist yang di riwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA.<sup>16</sup> “*Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintainya dirinya sendiri*” (HR.

---

<sup>15</sup>*Ibid*, Muhammad Husain Syaid, 131.

<sup>16</sup>*Ibid*, Muhammad Husain Syaid 145.

Bukhori). Inti hadist ini adalah perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri. Kita pasti ingin di perlakukan dengan baik, kita pasti ingin di layani dengan baik dan cepat, maka aplikasikan keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain. Hadist berikutnya adalah tentang pentingnya tersenyum, senyum menjadi sambutan yang paling hangat dibandingkan apapun, bahkan tak jarang senyum menjadikan interaksi lebih akrab. Rasulullah SAW mengajarkan hal ini kepada kita dalam salah satu hadist yang di riwayatkan sahabat Abu Dzar Al-Ghifari “*Tersenyum di hadapan saudaramu adalah sedekah*”. Kesimpulannya adalah jika kita mau menelaah lebih jauh ajaran Islam akan banyak sekali nilai-nilai interaksi sosial saat ini sedang di gelarakan di berbagai instansi pemerintahan maupun swasta. Hal ini bukan merupakan sesuatu yang sulit untuk diterapkan, yang dibutuhkan adalah rasa cinta kepada Allah dan Rasul-Nya agar nilai-nilai interaksi social itu bias diterapkan secara menyeluruh. Adapun surah Al-Qashas ayat 77 yang berbunyi “*Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu*”. Jika seandainya umat islam mau menerapkan ajaran-ajaran diatas, maka bias dipastikan bahwa umat islam adalah umat yang paling menjunjung tinggi profesionalisme kerja dan dalam islam pelayanan prima mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha, baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.<sup>17</sup> Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 267:13 yang berbunyi “ *Hai orang-orang yang beriman nafkakanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik*

---

<sup>17</sup> *Ibid*, Muhammad Husain Syaid, 156.



*dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahi daripadanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.*

Dalam ekonomi konvensional di dasarkan pada selera masing-masing, manusia boleh mempertimbangkan tuntutan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi islam, pilihan ini tidak dapat dilakukan semauanya saja, semua perilaku harus berdasrkan oleh ajaran islam yang sudah ditetapkan dalam Al-Quran dan hadist. Fasilitas dalam islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Dalam mewujudkan nilai-nilai ibadah dalam bekerja yang dilakukan oleh setiap insane diperlukan adab dan etika, sehingga nilai luhur tersebut tidak hilang sia-sia. Sebagaimana firman Allah dalam surah Adz-Dzariyyat ayat 56 yang berbunyi *“Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku”*. Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah menciptakan manusia, tidak lain agar beribadah kepada-Nya dan tidak menyekutukan-Nya dengan apapun. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semua aktivitas hidup manusia merupakan aktivitas pengabdian hanya semata-mata karena Allah.<sup>18</sup> Berikut diantaranya adalah adab dan etika bekerja dalam islam :<sup>19</sup>

- a. Ihsan, yakni perbuatan seseorang untuk melakukan perbuatan yang ma’ruf dan menahan diri dari dosa. Mengabdikan kebaikan kepada sesama

---

<sup>18</sup> *Ibid*, Muhammad Husain Syaid, 148

<sup>19</sup> Johan Arifin, Etika Bisnis Islami, (Semarang: Walisongo Press, 2009) .153.

manusia tidak melalui hartanya, kehormatannya, ilmunya maupun raganya melainkan karena Allah SWT. Salah satu bentuk ihsan yang paling utama adalah berbuat baik kepada orang yang berbuat jelek kepada kita, baik dengan ucapan maupun perbuatannya.

- b. Itqan, secara bahasa berarti mengerjakan sesuatu dengan sempurna. Namun dalam beberapa hal, itqan juga sering diartikan melampaui target. Dalam marketing, itqan bias diartikan dengan penjualan produk minimal mencapai targetnya atau bahkan melampaui targetnya. Itqan dalam bekerja adalah bagaimana pekerjaan yang dilakukan seseorang tuntas, selesai, rapid and tidak menimbulkan permasalahan lainnya.
- c. Tasyir, dalam memberikan pelayanan umat muslim juga harus memperhatikan aspek mempermudah orang lain, dalam memberikan pelayanan kita senantiasa memudahkan orang lain ketika ingin bertransaksi.
- d. Ash-Shidiq (kejujuran), kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dalam berbagai segi kehidupan termasuk dalam bermuamalah, kejujuran menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya perkataan yang benar sehingga dapat dijadikan pegangan. Dengan demikian dengan kejujuran akan memberikan nilai moral untuk mencapai ridha Allah SWT.

#### **F. Jenis Pelanggan**

Pelanggan internal adalah orang-orang di dalam organisasi yang pelayanannya tergantung pada diri sendiri dan hanya memiliki sedikit pilihan atau

tidak memiliki pilihan sama sekali untuk menerima pelayanan dari anda.<sup>20</sup> Contoh rekan kerja, bos anda, atau orang-orang di departemen lain di dalam organisasi anda. Pelanggan eksternal adalah orang-orang di luar organisasi atau perusahaan yang pelayanannya tergantung pada anda dan berbisnis dengan anda karena pilihan mereka sendiri. Pelanggan eksternal setiap industri jelas adalah masyarakat umum yang menerima produk industri tersebut. Bila kita mengasumsikan dari penjelasan diatas tentu adanya keterkaitan pelayanan internal dan eksternal.

Bila karyawan sebagai pelanggan internal tidak puas maka kesalahan yang di buat akan bertambah, kualitas produk menurun dan biaya industri meningkat. Jika suatu proses produksi telah menyimpang sejak awal, berapa banyak biaya yang harus di tambahkan untuk perbaikan atau penggantian. Tapi sejak awal bila produktivitasnya karyawan tinggi maka nilai pelayanan yang akan di berikan kepada eksternal pun akan tinggi sehingga akan mengakibatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan eksternal yang akan mengindikasikan pertumbuhan pendapatan perusahaan.<sup>21</sup>

### **G. Tipe-tipe pelanggan**

Dalam menentukan tipe-tipe pelanggan yang ada beberapa hal yang perlu di perhatikan yaitu sebagai berikut :<sup>22</sup>

#### **a. Prospek (*prospect*)**

---

<sup>20</sup>SumarwanUjang, *Perilaku KonsumenTeori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003).

<sup>21</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek* (Jakarta : Gema Insani Press, 2001), 60.

<sup>22</sup>Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa* (Jakarta : RajaGravindo, 2009) , 35.

Orang-orang yang mengenal bisnis (barang atau jasa) suatu perusahaan kita, tetapi belum pernah masuk toko atau perusahaan kita, belum pernah membeli barang atau jasa perusahaan tersebut. Mereka mengenal bisnis kita dari iklan, reklame, promosi dll. Prospek telah memnuhi segmen pasar dari jenis usia, kelamin, demografi, geografis, ekonomi namun belum ada ketertarikan yang tinggi untuk mengunjungi atau menelpon perusahaan kita.

b. Pembelanja (*Shopper*)

Prospek yang telah yakin untuk mengunjungi atau menghubungi toko atau perusahaan kita, paling tidak satu kali, akan tetapi pembelanja masih belum membuat keputusan membeli dan menggunakan jasa perusahaan, dan perusahaan hanya memiliki sedikit kesempatan untuk mempengaruhi mereka karena waktu berinteraksi sangat cepat. Oleh karena itu petugas layanan harus pintar memanfaatkan waktu dan peluang untuk mempengaruhi dan membujuk dengan memberikan informasi, menjelaskan manfaat penggunaan produk, kelebihan produk, pilihan produk, dan kemudahan mendapatkannya, serta kecepatan meminta data diri pelanggan untuk tahap selanjutnya di tindak lanjuti.

c. Pelanggan (*customer*)

Orang yang sudah pernah atau telah membeli barang yang menggunakan jasa perusahaan, namun belum rutin. Pelanggan masih bersifat gamang dapat di pengaruhi oleh para pesaing lainnya serta banyak ditawarkan oleh berbagai perusahaan lainnya dan dapat berpindah ke lain hati atau membelok ke pesaing yang lebih unggul dalam pelayanan dan kualitas produk.

d. Klien (*client*)

Orang yang sudah percaya, yakin dan sudah sesuai serta cukup memenuhi kebutuhannya sehingga secara rutin ia membeli barang atau jasa perusahaan. Klien sudah mencapai taraf pelanggan yang setia dan loyal karena sudah melakukan pengulangan (*repetition*).

e. Penganjur (*advocates*)

Pelanggan yang sedemikian puasny dengan barang atau jasa perusahaan, sehingga ia akan menceritakan kepada siapa saja tentang betapa memuaskannya perusahaan kita. Dia menjadi pelanggan yang sangat dan paling setia atau loyal.<sup>23</sup>

#### **H. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri (BSM)**

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk diopanggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industry perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu Bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa Bank lain serta

---

<sup>23</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek* (Jakarta : Gema Insani Press2001), 80-85.

mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Tim pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Dengan melakukan penggabungan (*merger*) dengan beberapa bank dan mengundang *investor* asing. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam bank Akta Notaris: Sutjipto, SH, No.23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI/No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/ Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal

tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di Perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik. PT Bank Syariahh Mandiri memiliki 669 *outlet* terdiri dari 125 Kantor Cabang, 406 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 38 Kantor Kas, 15 Konter Layanan Syariah dan 85 *Payment Point*. BSM dilengkapi layanan berbasis *e-channel* seperti BSM *Mobile Banking* GPRS dan BSM *Net Banking* serta fasilitas ATM yang terkoneksi dengan induk.<sup>24</sup>

Dari sisi kinerja keuangan unausited per Desember 2011, asset mencapai Rp 48,83 triliun, dengan komposisi Dana Pihak Ketiga Rp 42,62 triliun, dan Pembiayaan Rp 36,6 triliun. Sebagian besar pembiayaan atau 72,74 persen terdistribusikan ke segmen nonkorporasi.

Kini Bank Syariah Mandiri telah memiliki lebih dari 400 KCP yang tersebar diseluruh Indonesia, salah satunya adalah PT Bank Syariah Mandiri KCP Lawang yang berada di Perumahan Lawang View, Ruko 3-4 Kav III, Jawa Timur. PT Bank Syariah Mandiri KCP lawang telah berdiri pada 01 Agustus 2010.

## **I. Visi Misi Bank Syariah Mandiri**

Visi Bank Syariah Mandiri “Terdepan, modern dan menentramkan”.

---

<sup>24</sup>Dokumen Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Lawang.

- a. Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer*, *micro*, *SME*, *commercial*, dan *Cooperate*.
- b. Menjadi Bank Syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

Misi Bank Syariah Mandiri:

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.<sup>25</sup>

**A. Organisasi dan Manajemen Bank Syariah Mandiri**

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan baru yang disepakati bersama untuk dijadikan pedoman oleh seluruh pegawai BSM yang disebut *BSM Shared Values*, *BSM Shared Value* disingkat “ETHIC”. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

---

<sup>25</sup>Wawancara, Ritno, Karyawan Bank Mandiri Syariah KCP Lawang.



*a. Excellence*

Berupaya mencapai kesempurnaan melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan, meningkatkan keahlian sesuai dengan tugas yang diberikan dan sesuai dengan tuntutan profesi bankir, serta berkomitmen pada kesempurnaan.

*b. Teamwork*

Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi dengan cara mewujudkan iklim lalu lintas pesan yang lancar dan sehat, menghargai pendapat dan kontribusi orang lain, serta memiliki orientasi pada hasil dan nilai tambah bagi *stakeholders*.

*c. Humanity*

Menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan religius dan meluruskan niat untuk mendapatkan ridho Allah SWT.

*d. Integrity*

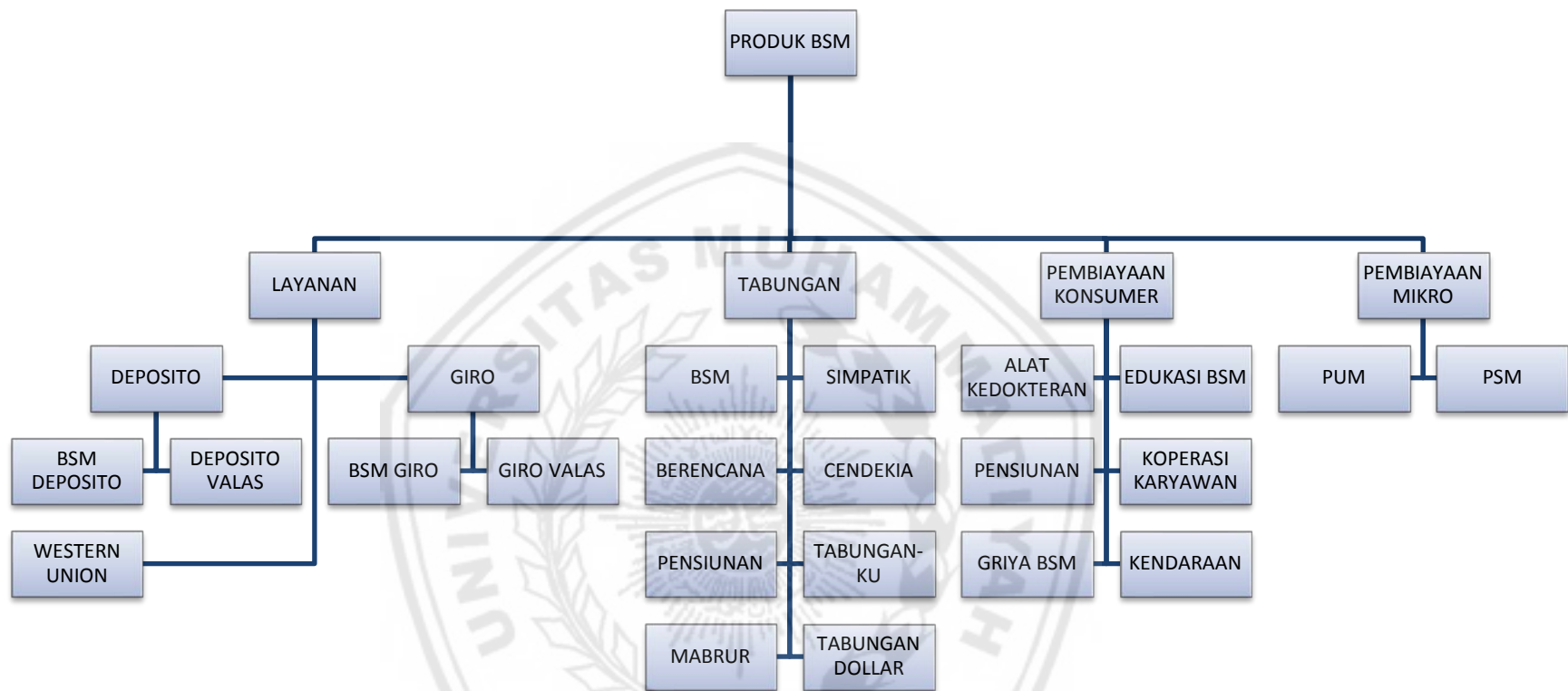
Menaati kode etik profesi dan berfikir serta berperilaku terpuji dengan cara menerima tugas dan keewajiban sebagai amanah dan menjalankannya dengan penuh tanggung jawab sesuai ketentuan dan tuntutan perusahaan.

*e. Costumer Focus*

Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan untuk menjadikan Bank Syariah Mandiri sebagai mitra yang terpercaya dan menguntungkan dengan cara produktif dalam menggalidan mengimplementasikan ide-ide baru untuk memberikan layanan yang lebih baik dan lebih cepat dibandingkan kompetitor.

**F. Perbedaan antara menabung di Bank Syariah dan di Bank Konvensional**

No.	Bank Konvensional	Bank Syariah
1.	Akad: Berdasarkan pada perjanjian yang telah dibuat oleh Bank.	Akad : Berdasarkan aturan yang berlaku menurut syariat islam.
2.	Perhitungan: Menggunakan konsep biaya untuk menghitung keuntungan melalui bunga yang di janjikan kepada nasabah penabung.	Perhitungan: Profit sharing yang mana dana yang diterima bank disalurkan kepada pembiayaan dan keuntungannya dilakukan bagi hasil untuk bank dan nasabah berdasarkan perjanjian diawal.
3.	Penyaluran dana: Dana yang disimpan di bank konvensional akan diputarkan kepada semua bisnis tanpa memandang halal haram bisnis tersebut.	Penyaluran dana: Dana yang disimpan di bank syariah akan diputarkan kepada bisnis yang halal, tidak boleh kepada perusahaan atau bisnis yang mengandung unsur haram di dalamnya.



## G. Uraian Produk-Produk Bank Syariah Mandiri KCP Lawang<sup>19</sup>

### Layanan

#### a. Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

Manfaat:

- Dana aman dan terjamin
- Pengelolaan dana secara syariah
- Bagi hasil yang kompetitif
- Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
- Fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO)

#### b. Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah. Manfaat:

- Dana aman dan tersedia setiap saat
- Kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G
- Fasilitas *Intercity Clearing* untuk kecepatan pembayaran inkaso (kliring antar wilayah)
- Fasilitas BSM Card, sebagai kartu ATM sekaligus debet (untuk perorangan)
- Fasilitas pengiriman *account statement* setiap awal bulan
- Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM

#### c. Western Union

---

<sup>19</sup>Dokumen Bank Syariah Mandiri KCP Lawang.

Adalah jasa pengiriman uang/penerimaan kiriman uang secara cepat (*real time on line*) yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara (domestik).

Manfaat:

- Cepat, dalam hitungan detik dana sudah dapat diambil oleh Penerima
- Dilayani oleh +/- 200.000 agen yang tersebar di +/- 200 negara
- Pengirim/Penerima tidak harus memiliki rekening di bank atau tidak harus berdomisili tetap di negara pengirim atau di negara tujuan transfer
- Pengiriman uang ke beberapa negara tertentu wajib dilengkapi dengan pengaman yaitu test question.

Tabungan

**d. Tabungan BSM**

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.

Manfaat:<sup>20</sup>

- Aman dan terjamin
- Kemudahan bertransaksi di seluruh *outlet* BSM
- Kemudahan bertransaksi di manapun saja dengan menggunakan layanan e-banking BSM
- Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

**e. Tabungan Simpatik**

---

<sup>20</sup>Dokumen Bank Syariah Mandiri KCP Lawang.

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

Manfaat:

- Aman dan terjamin
- *Online* di seluruh *outlet* BSM
- Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM
- Fasilitas BSM Card, yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit dan kartu potongan harga di *merchant* yang telah bekerjasama dengan BSM
- Fasilitas e-Banking, yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking
- Penyaluran zakat, infaq dan sedekah

f. Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

Manfaat:<sup>21</sup>

- Kemudahan perencanaan keuangan Nasabah jangka panjang
- Memperoleh jaminan pencapaian target dana
- Mendapatkan perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan
- Manfaat asuransi adalah sebesar kekurangan target dana dari setoran bulanan yang telah dibayarkan, sehingga manfaat asuransi dihitung dengan cara sbb.:

Manfaat asuransi = Target dana – Jumlah pembayaran setoran bulanan pada saat klaim jumlah pembayaran setoran bulanan pada saat klaim.

---

<sup>21</sup>Dokumen Bank Syariah Mandiri KCP Lawang.

g. Tabungan Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

Manfaat:

- Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya untuk biaya pendidikan putra/putri.
- Mendapatkan perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa melalui pemeriksaan kesehatan.

h. Tabungan Pensiunan

Tabungan Pensiun BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.<sup>22</sup>

Manfaat :

- Membantu pengelolaan keuangan nasabah
- Bagi hasil bersaing
- Biaya administrasi ringan
- Pembukaan rekening dapat dilakukan di seluruh jaringan BSM

i. Tabungan Ku

---

<sup>22</sup>Dokumen Bank Syariah Mandiri KCP Lawang.

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Manfaat:

- Aman dan terjamin
- *Online* di seluruh *outlet* BSM
- Bonus
- Fasilitas Kartu TabunganKu yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit.
- Fasilitas e-Banking, yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking.
- Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

j. Tabungan Mabrur

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.

Manfaat:

- Aman dan terjamin
- *Online* dengan SISKOHAT Kementerian Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

k. Tabungan Dollar

Tabungan dalam mata uang dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM.

Manfaat:

- Dana (USD) aman dan tersedia setiap saat
- Online di seluruh cabang BSM



- Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.<sup>23</sup>

## 1. Pembiayaan Konsumer

### Pembiayaan Alat Kedokteran

Pembiayaan Peralatan Kedokteran adalah pemberian fasilitas pembiayaan kepada para profesional di bidang kedokteran/kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran. Akad yang digunakan adalah akad *murabahah*. Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

Manfaat:

- Membiayai kebutuhan nasabah (professional di bidang kedokteran) dalam hal pengadaan peralatan kedokteran
- Nasabah dapat mengangsur pembayarannya dengan jumlah angsuran yang tidak akan berubah selama masa perjanjian.

### Pembiayaan

#### a. Pembiayaan Edukasi BSM

Pembiayaan Edukasi BSM adalah pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/ perguruan tinggi/ lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/ semester baru berikutnya dengan akad ijarah.

Manfaat:

---

<sup>23</sup>Dokumen Bank Syariah Mandiri KCP Lawang.

- Sesuai prinsip syariah
- Angsuran ringan dan tetap
- Proses cepat dan mudah
- Biaya administrasi ringan
- Bebas agunan sampai Rp250 juta khusus untuk karyawan dengan persyaratan tertentu

**b. Pembiayaan Pensiunan**

Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pension bulanan). Akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah.

Manfaat:

- Memberikan kesempatan dan kemudahan memperoleh fasilitas pembiayaan
- Meningkatkan kualitas hidup Nasabah dengan system pembayaran angsuran melalui potong langsung atas pensiun bulanan yang diterima setiap bulan.<sup>24</sup>

**c. Pembiayaan Koperasi Karyawan**

Penyaluran pembiayaan kepada/melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan melalui koperasi karyawan.

Manfaat:

- *Outsourcing* sumber dana dan administrasi pinjaman
- Koperasi dapat memperoleh bagi hasil dari angsuran yang dibayar nasabah

---

<sup>24</sup>Dokumen Bank Syariah Mandiri KCP Lawang.

- Dana koperasi yang selama ini digunakan untuk pinjaman kepada anggota, dapat dialihkan untuk pengembangan unit usaha produktif yang lain.

**d. Pembiayaan Griya BSM**

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*.

Manfaat:

- Membiayai kebutuhan nasabah dalam hal pengadaan rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas
- Nasabah dapat mengangsur pembayarannya dengan jumlah angsuran yang tidak akan berubah selama masa perjanjian.

**e. Pembiayaan Kendaraan**

BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*.<sup>25</sup>

**B. Pembiayaan Mikro**

Memiliki tujuan untuk modal usaha, modal kerja, investasi, dan multi guna. Pembiayaan mikro menggunakan akad *Murabahah*.

**a) Pembiayaan Usaha Mikro (PUM)**

Pembiayaan yang digunakan untuk modal kerja dan/atau Investasi dengan limit pembiayaan >Rp 10 juta s.d. Rp 200 juta. Modal kerja maks. 48 bulan dan Investasi maks. 60 bulan

---

<sup>25</sup>Dokumen Bank Syariah Mandiri KCP Lawang.

b) Pembiayaan Serbaguna Mikro (PSM)

Pembiayaan yang digunakan pada pembiayaan Multiguna / Multijasa dengan limis pembiayaan >Rp 10 juta s.d. Rp 200 juta. Jangka waktu untuk wiraswasta maks. 60 bulan, Pegawai tetap/ PNS/ BUMN/TNI/POLRI maks. 96 bulan, dan Kontrak/CPNS maks. 12 bulan atau maks.selama kontrak perjanjian kerja.

#### **H. Uraian *Job Description* Bank Mandiri Syariah**

**a. *Branch Manager***

- Memimpin, mengelola, mengembangkan, mengawasi seluruh kegiatan segmen bisnis dan operasional Bank serta memastikan pencapaian kinerja seluruh unit bisnis yang berada di bawah koordinasinya secara prudent serta memutus pembiayaan sesuai limit kewenangannya.
- Memastikan tercapainya target segmen bisnis pembiayaan (*micro, business banking, consumer*), pendanaan, FBI, *contribution margin* dan laba bersih yang ada lokasi yang berada dalam koordinasinya.
- Menggali potensi bisnis di lokasi yang berada dalam koordinasinya untuk meningkatkan portfolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, perbaikan kualitas aktiva produktif, peningkatan pendapatan non operasional.
- Memastikan standar layanan nasabah berjalan sesuai dengan ketentuan
- Memastikan segala aktifitas operasional memenuhi ketentuan dan prudensialitas
- Menindaklanjuti setiap temuan audit (intern/ekstern)
- Memastikan pengendalian kualitas dan risiko operasional
- Mengarahkan dan mereview sasaran kinerja seluruh bawahan

- Melaksanakan penagihan (*collection*).
- Menjaga kualitas pembiayaan (pengendalian NPF).
- Penandatanganan PKS dan MoU instansi, travel umroh/dealer/toko emas/supplier emas sesuai dengan inisiator dan SK delegasi wewenang penandatanganan PKS/ MoU.

**b. *Business Banking Relationship Manager***

Memasarkan produk dan mencari peluang pasar segmen *Business Banking*, membina dan mengembangkan *relationship* dengan nasabah untuk memantau dan mempertahankan kualitas pembiayaan dari debitur yang menjadi kelolaannya untuk mencapai pertumbuhan portfolio pembiayaan yang sehat dan tingkat profitabilitas yang tinggi dengan analisa pembiayaan yang *comprehensive* dan akurat sesuai ketentuan yang berlaku.<sup>26</sup>

**c. *Clearing & Operation Service Staff***

- Melaksanakan transaksi transfer keluar, kliring keluar, dan masuk sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melaksanakan transaksi domestik dan kliring lainnya (*payroll, payment point, pelimpahan transaksi valas*) sesuai ketentuan yang berlaku.
- Memelihara administrasi dan dokumentasi seluruh transaksi.

**d. *Consumer Administration Staff***

- Melakukan pengecekan dokumen permohonan pembiayaan sesuai dengan *checklist RAC*.
- Melakukan input data pembiayaan di FOS dengan benar dan akurat.
- Mencetak dokumen-dokumen pembiayaan sebagai berikut:

---

<sup>26</sup>Dokumen Bank Syariah Mandiri KCP Lawang.

a. NAP (Nota Analisa Pembiayaan)

b. Surat Penawaran Pemberian Pembiayaan

c. Surat Penolakan

- Menyerahkan SP3 yang diterbitkan oleh Bank kepada nasabah sesuai target waktu yang ditentukan.
- Mempersiapkan dokumen persyaratan akad dan pengikatan jaminan sesuai denganketentuan yang berlaku.
- Menindaklanjuti permintaan dokumen yang belum dilengkapi CFE.
- Membuat laporan administrasi dan kinerja mingguan serta bulanan CFE.
- Melakukan *monitoring* perkembangan kegiatan *sales* yang dilakukan oleh CFE.
- Membantu pelaksanaan rencana kerja dan pengembangan *business network* dengan *Consumer Sales Manager*.

e. *Consumer Banking Relationship Manager*

Meningkatkan pertumbuhan bisnis pada segmen *consumer banking* yang meliputi pendanaan & pembiayaan serta melakukan fungsi *financial advisory* dan retensi terhadap nasabah prioritas.

f. *Customer Service*

- Memberikan informasi produk dan jasa BSM kepada nasabah
- Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- Menyampaikan dokumen berharga Bank dan Kartu ATM kepada nasabah.
- Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta *stockopname* kartu ATM.
- Memblokir Kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah

- Melayani permintaan buku Cek/Bilyet Giro, surat referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya.
  - Memelihara persediaan Kartu ATM sesuai kebutuhan.
  - Memastikan tersedianya media promosi produk dan jasa BSM di cabang.<sup>27</sup>
  - Menindaklanjuti dan menyelesaikan keluhan nasabah.
  - Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *western union*.
  - Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *western union*.
  - Melakukan *maintenance* terhadap nasabah eksisting (*cross selling* produk dan *top up*)
  - Melakukan standar layanan optimal kepada nasabah sesuai SLA.
- g. Driver**
- Menjamin kebersihan, kenyamanan, keamanan kendaraan dinas / kendaraan operasional termasuk menjamin keamanan kendaraan dan penumpang selama perjalanan.
- h. Financing Operation Staff**
- Melaksanakan kegiatan *financing operation* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- i. Micro Administration**
- Mendukung pelayanan administrasi pembiayaan secara tertib dan benar sesuai ketentuan yang berlaku, serta menyediakan informasi dan laporan terkait kondisi pembiayaan secara memadai.
- j. Micro Analyst**
- Melakukan verifikasi usaha, kelayakan usaha dan penilaian agunan
  - Melakukan kunjungan ke lokasi usaha nasabah dan agunan
  - Melakukan penilaian agunan sesuai ketentuan yang berlaku dengan melengkapi form penilaian agunan.

---

<sup>27</sup>Dokumen Bank Syariah Mandiri KCP Lawang.

- Melakukan penginputan pada sistem aplikasi *financing approval system* (FAS) sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- Membuat Nota Analisa Pembiayaan (NAP) melalui sistem FAS atau manual berdasarkan hasil verifikasi dan penilaian agunan.

**k. *Micro Banking Manager***

Mengelola dan bertanggung jawab terhadap pencapaian bisnis segmen *micro banking* secara efektif, efisien dan prudent di outletnya.

**l. *Micro Financing Sales***

- Melakukan pencapaian penjualan sesuai target bisnis yang ditentukan.
- Mengoptimalkan upaya pemasaran dan penjualan produk outlet mikro kepada calon nasabah mikro.
- Memastikan adanya pengajuan *BI Checking* untuk verifikasi profil calon nasabah.
- Memastikan adanya *filtering* terhadap data dan informasi yang diperoleh dari Nasabah.
- Memastikan adanya Surat Penawaran Pemberian Pembiayaan Mikro (SP3) untuk persetujuan permohonan pembiayaan kepada nasabah.
- Memastikan adanya surat penolakan permohonan pembiayaan kepada nasabah untuk penolakan permohonan pembiayaan.
- Memastikan adanya surat peringatan kepada nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran angsuran pembiayaan (kol 1 dan 2).<sup>28</sup>
- Memaksimalkan hasil penagihan terhadap nasabah yang jatuh tempo pembayaran angsuran dan tergolong kol 1 dan 2A.
- Mengoptimalkan hubungan/*relationship* antara Bank dengan nasabah.

---

<sup>28</sup>Dokumen Bank Syariah Mandiri KCP Lawang.



- Mengumpulkan dan memverifikasi dokumen pembiayaan sesuai dengan RAC.
- *Initial data entry*, mengecek usaha dan agunan.
- Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan order akad.

**m. Mitra Mikro**

Melaksanakan penagihan sesuai target yang dibebankan dalam menjaga kualitas pembiayaan mikro untuk nasabah existing dengan kategori menunggak dan bermasalah pada level yang ditetapkan.

**n. Office Boy**

Menjamin kebersihan dan kenyamanan di lingkungan kerja sesuai standar layanan serta membantu kelancaran operasional bank.

**o. Security**

Menjamin keamanan asset kantor, menjaga ketertiban, dan melaksanakan aktifitas standar layanan di lingkungan kerja.

**p. Sharia Funding Executive**

Menghasilkan *sales* atas *referral* dan *non-referral* nasabah pendanaan melalui pertemuan, presentasi, membantu proses aplikasi, serta mengumpulkan dokumen yang diperlukan guna memenuhi target *sales* dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

**q. Teller**

- Melakukan transaksi tunai & non-tunai sesuai dengan ketentuan.
- Mengelola saldo kas *Teller* sesuai limit yang ditentukan.
- Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu.
- Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan
- Melakukan *cash count* akhir hari

- Mengisi uang tunai di mesin ATM BSM
- Menyediakan laporan transaksi harian<sup>29</sup>



---

<sup>29</sup>Dokumen Bank Syariah Mandiri KCP Lawang.